

# Asiakaskysely Terkon verkkopalveluista

[09/06](#)

Terkko panostaa runsaasti resursseja verkkopalveluidensa kehittämiseen. Koska tänä vuonna ei tehty HY-kirjastojen yhteistä asiakaskyselyä, käytimme välivuotta hyväksemme selvittääksemme asiakkaiden tapaa käyttää Terkko Online -palveluita ja heidän tyytyväisyyttään niihin. Teimme tarkoituksella lyhyen kysymyssarjan, jotta siihen vastaaminen kävi sutjakkaasti.

Terkko Online -kysely oli verkossa yhden vuorokauden ajan 28.- 29.11.2006. Kyselyyn vastasi 332 käyttäjää; edelliseen Online-kyselyyn vuonna 2004 vastasi 315 käyttäjää.

Mitään yllättävää ja ennalta arvaamatonta ei tullut esiin.

Voidaan todeta, että Terkon verkkopalveluja käyttää säännöllisesti tietty vakioasiakasjoukko, sillä päivittäin tai viikoittain Terkko Onlinessa vierailee yhteensä 86 % vastaajista.

Ilahduttavaa tulosten nousua oli havaittavissa verkkopalvelujen käytettävyyttä ja laatua mittaavissa kysymyksissä:

- 60 % vastanneista löytää etsimänsä tiedon Terkko Onlinestä ensi yrittämällä (aik. 57 %),
- 52 % mielestä oman alan e-aineisto on Terkko Onlinessä ajan tasalla (aik. 44 %),
- 65 % vastanneista on täysin samaa mieltä siitä, että Terkko Online-palvelu on laadukasta ja luotettavaa (59).

Avoimiin kysymyksiin tulleet kommentit eivät liioin tuoneet esiin mitään erityisen huomionarvoista.

Vastauksia tutkaillaan vielä. Usein kysyttyihin kysymyksiin (FAQ's) voisi ehkä poimia joitain asioita, joissa asiakkaillamme näyttää olevan epätietoisuutta.

 [Yhteenveto Online-kyselyn tuloksista](#)

*Ulla Salomaa  
tiedottaja, Terkko  
ulla.salomaa AT helsinki.fi*